

地方自治体による就学前児童発達支援事業における質の確保のための事業評価 — 一関子育て支援センター利用者満足度評価による改善要素の抽出 —

佐藤匡仁¹・鈴木佐保²・佐藤由子²・菅野紘子²・下平なをみ¹・齋藤昭彦¹

Evaluation of Early Childhood Development Support Projects Implemented by Local Governments : Identifying Factors for Improvement by Assessing Satisfaction Levels in Users of Ichinoseki Child-Rearing Support Center

SATO Masahito, SUZUKI Saho, SATO Yuko
KANNO Hiroko, SHIMOTAI Naomi, SAITO Akihiko

本研究の目的は、地方自治体が児童発達支援事業の質の確保に接近するための一つの方法として、利用者満足度を高めるための改善要素を把握する取り組みを行い、事業を効果的かつ安定的に運営していく上での評価活動を検討することである。一関市をフィールドに、平成27年度に一関子育て支援センターを利用した163人を対象に質問紙調査を実施した。児童発達支援事業の内容37項目について重要度と満足度及び総合満足度の観点から、利用者実感の程度等の回答を求めた。その結果、91人から回答を得(回収率55.83%)、「満足」「まあ満足」合わせて86人(94.50%)から高い総合満足度実感が示された。改善要素を抽出し、対処優先度の判断目安を提言するため、重要度と満足度を組み合わせて評価し、高重要度・高満足度を重点維持項目、高重要度・低満足度を改善項目、低重要度・高満足度を現状維持項目、低重要度・低満足度を将来的改善項目と分類した。最後にこの評価手法が、事業評価実務に与える示唆を考察した。

キーワード：地方自治体 児童発達支援事業 事業評価 利用者満足度の把握 改善要素の抽出

This study was conducted to increase the quality of early childhood development support projects implemented by local governments. Factors that need to be improved to increase users' satisfaction levels were identified, and activities that need to be assessed to effectively and stably conducted the project were examined. In fiscal 2015, a questionnaire was administered to those using the Ichinoseki child-rearing support center (N=163). Participants were requested to respond to 37 items in early childhood development support projects, from the perspectives of the degree of importance, satisfaction, and overall satisfaction level. The number of responses collected was 91 (collection rate of 55.83%). Among them, the total number of people that were "satisfied" or "rather satisfied" was 86 (94.50%), which is a high overall satisfaction level. Then, evaluation was conducted by combining the degree of importance and satisfaction to extract factors needing to be improved and determine priorities for dealing with them. The items were classified into importance four categories: maintaining items with high importance and high satisfaction, improvement items with high importance and low satisfaction, status quo maintaining items with low importance and high satisfaction, and future improvement items with low importance and low satisfaction. Furthermore, the effects of this evaluation method on practical assessment of projects are discussed.

Key words: Local governments, Early childhood development support projects, Evaluation of projects, Assessment of users' satisfaction levels, Extraction of factors to be improved

¹ 岩手県立大学社会福祉学部 ² 一関子育て支援センター

1. はじめに

本研究の目的は、地方自治体が児童発達支援事業の質の確保に接近するための一つの方法として、利用者満足度を高めるための改善要素を把握する取り組みを行い、事業を効果的かつ安定的に運営していく上での評価活動を検討することである。

障害児を対象とした施設・事業は、それまで施設系を児童福祉法、事業系を障害者自立支援法に基づき実施されてきたが、平成24年4月の児童福祉法改正により根拠規定を一本化し、18歳未満については障害児施設の一元化と通所サービスの実施主体の見直しを行った。とりわけ通所サービスは障害児通所支援として、児童発達支援、医療型児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援に分けられ、実施主体は市町村が担うとされた。この基本的な考え方は、身近な地域で支援が受けられ、どの障害にも対応できるようにするとともに、障害特性に応じた専門的な支援が提供されるよう質の確保を図ることが趣旨とされている。このうち特に通所については、量的拡大を図る観点から、できる限り規制緩和するとともに、地域の実情に応じた整備を促す方向性が示された。

児童発達支援は、児童福祉施設として定義された「児童発達支援センター」と、それ以外の「児童発達支援事業」の2類型とされ、どちらも身近な地域における通所支援機能として、通所利用の障害児やその家族に対する支援を行うことを共通としている。その上で前者は、施設の有する専門機能を活かし、地域の障害児やその家族への相談、障害児を預かる施設への援助・助言を合わせて行うなど、地域の中核的な療育支援施設、後者は、専ら利用障害児やその家族に対する支援を行う身近な療育の場と整理された。具体的に、前者の児童発達支援センターには、児童発達支援に加え、保育所等訪問支援や障害児相談支援などの地域支援機能を横付けし、いわゆる「ワンストップ対応」を可能とさせ、更に医療型児童発達支援センターの場合には医療機能を持たせている。

これら児童発達支援の整備の考え方については、通所により利用する身近な療育の場として、より近接した地域において量的な拡大を図る一方、各障害別に関わりなく適切な支援が受けられるよう支援の質の確保を図ることも重要とされた。前者の量の拡大については、児童発達支援事業の設置を促進するために、多様な基準設定による弾力的な実施形態を認め、NPO法人

等、多様な実施主体の参入が進んでいる。後者の質の確保については、児童発達支援センターがその役割を担い、関係機関等と連携を図りながら重層的に支援すると共に、児童発達支援事業との支援ネットワークによって地域をカバーする支援体制モデルが示されている。整備量案としては、児童発達支援センターは市町村から障害保健福祉圏域の範囲に1~2カ所設置、概ね10万人規模に1カ所以上、人口規模の大きい市は、10万人を目安に複数カ所設置し、人口規模の小さい市町村には最低でも1カ所設置のイメージが示された。児童発達支援事業は市町村の範囲に複数、障害児の通園可能な範囲(例えば中学校区など)を基準に最低1カ所以上の設置イメージが示されている。

ところで、全国の自治体ではいわゆる「事業評価」への取り組みが90年代後半から広がりを見せ、都道府県レベルにとどまらず市町村単位でも導入する自治体が増えた(真山, 2001)。総務省の調査結果によれば、行政評価を導入している地方自治体は都道府県で100%、指定都市で95.0%、市区町村で60.0%の導入率(うち町村は38.9%)となっており、都道府県及び試行時特例市以上の市ではほぼ全団体、その他の市区でも8割以上の団体で導入され、町村では全体の約4割にとどまっている(総務省, 2017)。一方、自治体の現場では課題も指摘され、例えば田淵(2013)は、①職員の「やらされ感」「作業の負担感」の払拭、②評価結果の活用、③行政のみの評価からの脱却、の3点を挙げている。また、大塚・植野・渡邊(2017)は、①行政評価が総合計画の進捗管理に十分に活用されていない、②外部評価や評価への住民意見反映など評価の信頼性向上に係る取り組みは充分とは言い難い、③多くの団体が行政評価について負担に見合う成果が得られていないと感じている、などの点を指摘している。

また、サービス内容の充実・向上を図るためには、利用者に対する効果を評価することは重要であるが(Windsor R et al., 1991)、児童発達支援に関する事業評価の中でも、とりわけ利用者である子どもや家族への効果評価に取り組む団体は多くない。植田・米本(2016)の全国調査によると、児童発達支援センターにおいて、療育サービスの子どもへの効果を評価している施設は37.6%、療育サービスの家族への効果を評価している施設はさらに低く19.4%であった。前者はそのうちの52.9%が発達検査を効果の評価として考え、後者はそのうちの69.4%が利用満足度のアンケートの実施であった。これらの

指摘や先行研究等から、負担感が軽く、利便性や有用性の高い評価手法で、しかも利用者満足度を反映できる取組みが期待されていると言えよう¹。

岩手県内の地域療育支援体制に目を向けると、例えば就学前療育教室の開催回数が各自治体によって大きく異なるなど、かねてから地域格差が指摘されてきた。毎日通園する療育教室を開催する都市部の自治体もあれば、2ヵ月に1度程度のイベント的開催にとどまる自治体もある。先進的取り組みを進めている地域を参考にしようとする、出生数の違いや大規模自治体の財政力を生かした施設・人的条件等の違いから、中・小規模自治体の地域特性に合致しないことが多く、先進事例のモデルを生かすことが難しい。

今回研究フィールドに取り上げる一関市は、人口120,028人(平成29年4月1日現在)と比較的中規模自治体であり、支援を要する子ども達に対して、その特性に応じたきめ細やかな支援の個別化を進めやすい規模にある。また、一関市は8市町村が合併した自治体であり、療育機関・人材・支援体制・支援力の不足や偏在が指摘される岩手県内の中・小規模自治体に対して、親近性の高い地域療育支援体制のモデル的役割を果たすことが期待される。

子育てで支援や児童発達支援の取組みを見てみると、一関市は、子育て家庭の不安解消や負担軽減のため、妊娠・出産から就学まで切れ目のない子育てに関する総合相談体制の充実を図るため、総合的な子育て支援の拠点として平成27年度より一関こどもセンター、一関子育て支援センターを開所した。子育てを支える仕組みづくりとして、母子保健や児童福祉と連携したきめ細やかな子育て支援と相談体制の強化を図っている。

とりわけ、一関子育て支援センターとかるがも教室(一関市指定児童発達支援事業所)において、就学前の児童発達支援事業として発達支援教室と療育支援を実施しているが、多様化する支援ニーズや子どもの特性に合わせて、きめ細やかで安定した支援を提供するため、また、市の取り組みについて利用者及び市民の理解を得るために、一人一人の子どもの特性に応じた信頼性と妥当性のある支援計画の作成と実践に取り組んでいる。その一方で、これらの事業の効果評価を含めた市の発達支援事業全体の評価には未着手である。さらに、市事業としての児童発達支援事業を効果的かつ安定的なものとするため、自立支援協議会や乳幼児発達支援会議の機能を生かした関係団体との連携による乳幼児

期から小学校就学後の「医療・保健・福祉・教育の切れ目のない支援の仕組みづくり」も課題とされている。

これらの課題解決に接近するために、一関市における就学前児童発達支援事業(発達支援教室と療育教室)の利用者を対象に、子育て支援に関するニーズと現行支援プログラムの妥当性について調査と分析を行い、得られた改善点を実践プログラムに反映させる評価計画を考えた。利用者の中でも家族の満足度を調査し、利便性や有用性の高い評価手法で実践者の取り組むべき改善点が明確になることは、一関市の発達支援事業を検証する基礎資料となり、他自治体における児童発達支援事業の効果評価手法の参考にもなる。また、事例研究として少ない研究成果の積み上げに貢献できる。

したがって、本研究の目的は、一関子育て支援センターにおいて児童発達支援事業をはじめとする利用者を対象に満足度評価を行い、児童発達支援事業の質の確保に接近するための改善要素を把握することを通して、支援プログラム等の効果や妥当性の検証等、児童発達支援事業の評価活動を検討することである。

II. 方法

1. 対象

2015年度(平成27年4月～平成28年3月)の間に、かるがも教室・一関子育て支援センターを利用した163人(転出等を除く)とし、内訳は、かるがも教室利用者122人(一関教室70人、千厩教室52人)、さくらんぼ教室利用者12人(かるがも教室・あそびの教室重複利用者を除く)、あそびの教室利用者29人(かるがも教室・さくらんぼ教室重複利用者を除く)であった。

2. 手続き

調査実行時の2016年3月時点において、センター来所による利用者には手渡し配布により依頼、来所予定のない利用者には郵送により依頼した。記入された質問紙は、同封の封筒に入れてセンター内設置のBOX投函により回収、センタースタッフへ手渡しにより回収、郵便ポスト投函により回収とした。

3. 期間

2016年3月に配布し、4月末日を〆切として回収した。

4. 内容

児童発達支援事業の内容に基づいて、岩手県立大学スタッフと一関子育て支援センタースタッフとで協議し質問項目を作成した。質問項目の概要は以下の通りである。

(1) 事業内容項目37項目

- ①「子育てを支援する」15項目、「発達を支援する」14項目、「地域を支援する」8項目に大別した合計37項目に、総合的な満足度1項目を付加した。
- ②満足度については「満足」(6点)から「不満」(1点)までの6点満点に「わからない」を付加、重要度については「重要」(6点)から「重要でない」(1点)までの6点満点に「わからない」を付加した。
- ③事業内容37項目から、優先して充実させてほしい項目1位～5位まで記載(順位付け)
- ④37項目以外に実施してほしい内容があれば記載(自由記述)

(2) 実感感想項目6項目

- ①取り入れてほしい活動や遊び(自由記述)
- ②もっと相談したかったこと、助言してもらいたかったこと(自由記述)
- ③教室に参加しての子どもについての感想(自由記述)
- ④教室に参加しての保護者としての感想(自由記述)
- ⑤満足に感じたこと(自由記述)
- ⑥不満に感じたことや意見・要望・提案など(自由記述)

(3) フェイスシート・属性項目10項目

- ①性別、年齢、続柄、利用教室、利用経験のある教室、利用のきっかけ、利用目的他

5. 倫理的配慮

研究及び調査を遂行するにあたり、「個人情報保護法」を遵守するとともに、「岩手県立大学研究倫理審査委員会」の承認を受けて行った。調査は研究目的で実施され、質問紙調査への参加は回答者の自由意志であり、いつ回答を撤回してもいかなる不利益も生じないこと、さらに回答したくない項目があれば無理に回答する必要のないことについて、調査協力者へ文書又は口頭にて説明した。

Ⅲ. 結果

調査の結果、センター利用者163人を対象に配布及び回収を行い、回収数91、回収率は55.83%であった。本稿では、利用者満足度の評価データから全体の傾向と特徴を捉えるとともに、改善要素を把握して事業評価実務に与える示唆を検討する目的から、(1)事業内容項目に焦点を絞り分析と考察を行う。

1. 属性

回答者の属性をTable1に示す。性別は、女性86人(94.5%)、

男性5人(5.4%)、年齢は30代が53人(58.2%)、40代が24人(26.3%)、20代が11人(12.0%)、50代が2人(2.2%)、60代が1人(1.1%)であった。続柄は、母が86人(94.5%)、父が3人(3.3%)、祖母が2人(2.2%)であった。子どもの年齢は、5歳が30人(32.9%)、4歳が24人(26.3%)、3歳が16人(17.5%)、6歳が12人(13.1%)、2歳が8人(8.7%)、1歳が1人(1.1%)であった。子どもの通園状況は、保育所が37人(40.6%)、子ども園が20人(21.9%)、幼稚園が15人(16.4%)、通っていないが14人(15.3%)、その他が5人(5.5%)であった。利用中の教室・機関・サービスは、かるがも教室が75人(82.4%)、特になしが9人(9.8%)、あそびの教室が5人(5.4%)、NPO子育て支援いっすねが3人(3.3%)、さくらんぼ教室が2人(2.2%)等であった²。

Table 1 回答者の属性

		人数	%
回答者の性別 (n=91)	男性	5	5.4
	女性	86	94.5
回答者の年齢 (n=91)	10代	0	0.0
	20代	11	12.0
	30代	53	58.2
	40代	24	26.3
	50代	2	2.2
	60代	1	1.1
	70代	0	0.0
回答者の続柄 (n=91)	父	3	3.3
	母	86	94.5
	祖父	0	0.0
	祖母	2	2.0
子どもの性別 (n=91)	男児	78	85.7
	女児	13	14.2
子どもの年齢 (n=91)	1歳	1	1.1
	2歳	8	8.7
	3歳	16	17.5
	4歳	24	26.3
	5歳	30	32.9
	6歳	12	13.1
通園状況 (n=91)	保育所	37	40.6
	幼稚園	15	16.4
	子ども園	20	21.9
	その他	5	5.5
	未通園	14	15.3
利用中の教室 等(n=91)	さくらんぼ教室	2	2.2
	あそびの教室	5	5.4
	かるがも教室	75	82.4
	いっすね	3	3.3
	ハンズ	1	1.1
	NPO響生	0	0.0
	その他	1	1.1
	特になし	9	9.8

2. 満足度平均

満足度平均の結果をFigure1に示す。満足度平均値の高い順に次の結果であった(以下順位を示す「」()内は、「項目番号：項目内容」(平均値)である)。第1位は「29：施設や教室は、清潔で整備されている」(5.62)、第2位は「16：活動プログラムでの、子どもへの支援、ことばかけや働きかけは適切である」(5.55)と、「19：プログラムは工夫されていてわかりやすい」(5.55)、第4位に「3：教室の目的や支援方針に、共感できる」(5.53)、第5位に「5：子どもの理解や関わり方を、学ぶことができる」(5.53)であった。一方、満足度平均値の低い項目は順に次の通りであった。最も低い項目から、37位「37：地域の子育て支援活動(おやこ広場、子育てサロン、各地域の子育て支援教室など)との連携を行っている」(2.29)、36位「33：家庭などを訪問して子育ての相談にのるなどの活動が行われる」(2.36)、35位「36：教室の活動について、地域での広報や宣伝活動を行っている」(2.49)、34位「12：将来の進路(就職)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている」(2.94)、33位「32：医療機関や教育機関などの地域資源、福祉サービスの機関と連絡を取り合うなど、連携を行っている」(3.00)であった。

3. 重要度平均

重要度平均の結果をFigure2に示す。重要度平均値の高い順に次の結果であった。第1位は「16：活動プログラムでの、子どもへの支援、ことばかけや働きかけは適切である」(5.83)、第2位は「18：子どもが自主的に活動に取り組めるように支援している」(5.71)、第3位は「19：

プログラムは工夫されていてわかりやすい」(5.67)、第4位は「8：子育てで困っていることや悩みについて相談できる」(5.65)と、「27：教室の指導員など、スタッフの数は適切である」(5.65)であった。一方、重要度平均値の低い項目は順に次の通りであった。最も低い項目から、37位「37：地域の子育て支援活動(おやこ広場、子育てサロン、各地域の子育て支援教室など)との連携を行っている」(3.59)、36位「33：家庭などを訪問して子育ての相談にのるなどの活動が行われる」(3.60)、35位「36：教室の活動について、地域での広報や宣伝活動を行っている」(3.69)、34位「35：家族(夫や祖父母など、教室に同伴していない家族)への説明や共通理解を図る機会を設けている」(4.28)、33位「12：将来の進路(就職)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている」(4.31)であった。

4. 重要度と満足度の組み合わせによる散布図の作成

満足度と重要度の組み合わせで散布図を作成した(Figure3)。それぞれ平均値の最高点を100点、最低点を0点とし相対的な位置を確認した。例えば、満足度では、最高点5.62(29番) 100点、最低点2.29(37番) 0点とする。重要度では、最高点5.83(16番) 100点、最低点3.59(37番) 0点とする。そのうえで、各軸50点を境に4つのエリアに分類した。

図内のAエリア(右上)に布置された項目は「重要度も高く、満足度も高い“重点維持項目”」、Bエリア(右下)は「重要度は高いが、満足度は低い“改善項目”」、Cエリアは「重要度は低いが、満足度は高い“現状維持項目”」、Dエリアは「重要度も低く、満足度も低い“将来

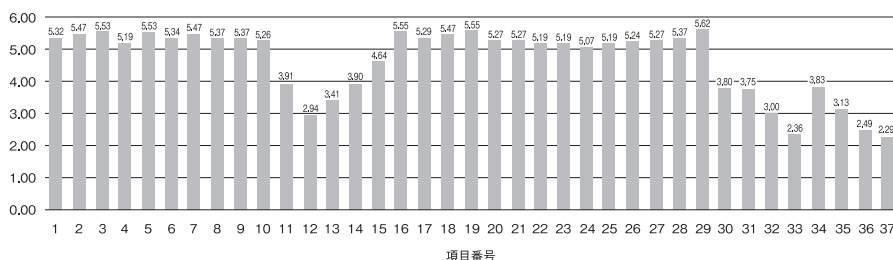


Figure 1 満足度平均

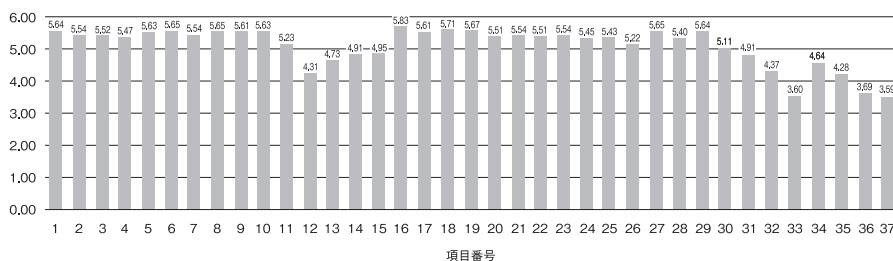


Figure 2 重要度平均

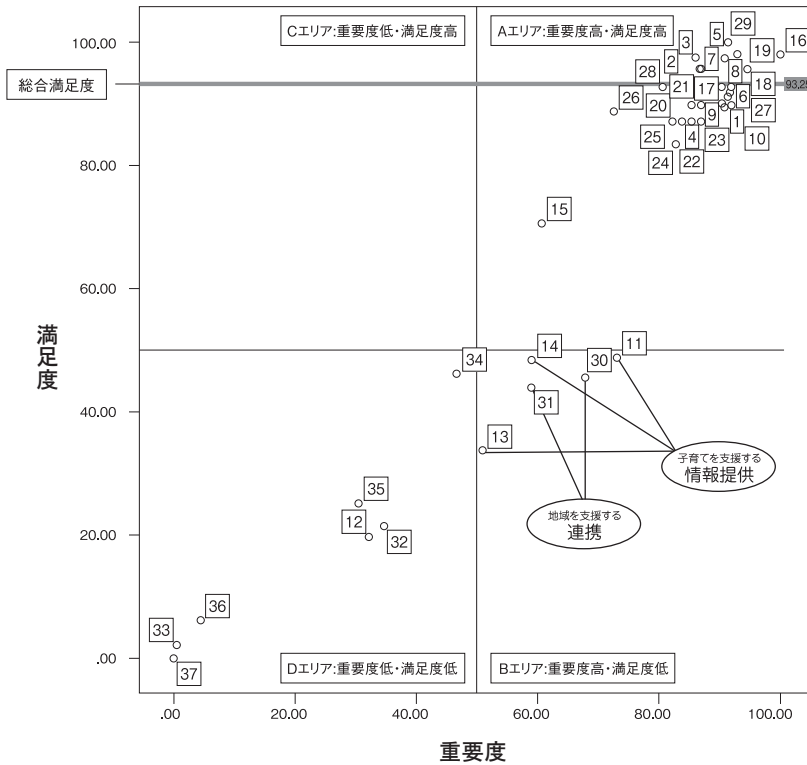


Figure 3 満足度－重要度の相対的な分布

Table 2 凡例と散布図エリア

大分類と項目番号	子育てを支援する	散布図エリア	
教室運営	1 ◆子どもは、教室に行くことを楽しみにしている	A	
	2 ◆教室の目的や支援方針について、わかりやすい説明がある	A	
	3 ◆教室の目的や支援方針に、共感できる	A	
	4 ◆子どもや保護者の個人情報の保護に、配慮がなされている	A	
	学び	5 ◆子どもの理解や関わり方を、学ぶことができる	A
		6 ◆子どもの発達や療育に必要な内容を、学ぶことができる	A
		7 ◆活動プログラムについてわからないことを、質問できる	A
	相談	8 ◆子育てで困っていることや悩みについて相談できる	A
		9 ◆教室参加を通しての子どもの成長や変化について、個別に説明がある	A
		10 ◆子どもの成長や変化について個別に相談できる機会がある	A
情報提供	11 ◆将来の進路(就学)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている	B	
	12 ◆将来の進路(就職)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている	D	
	13 ◆将来の進路(就学、就職、生活の仕方など)について保護者が考える機会を設けている	B	
	14 ◆医療機関や教育機関などの地域資源、福祉サービスに関する情報提供が行われている	B	
交流	15 ◆他の参加者の保護者と話しができた、保護者同士と交流できるような、情報交換の機会を設けている	A	
大分類と項目番号	発達を支援する	散布図エリア	
プログラム	16 ◆活動プログラムでの、子どもへの支援、ことばかけや働きかけは適切である	A	
	17 ◆子どもは、活動プログラムに満足している	A	
	18 ◆子どもが自主的に活動に取り組めるよう支援している	A	
	19 ◆プログラムは工夫されていてわかりやすい	A	
	20 ◆プログラムの進む速さは適切である	A	
	21 ◆プログラムのねらいや目的についてわかりやすい説明がある	A	
	22 ◆プログラムで行われる集団指導が充実している	A	
	23 ◆プログラムで行われる個別指導が充実している	A	
	24 ◆プログラムの回数や時間(例:月2回・2時間など)は適切である	A	
	25 ◆教室の参加人数は適切である	A	
環境	26 ◆教室にあるおもちゃや遊具の種類や数は適切である	A	
	27 ◆教室の指導員など、スタッフの数は適切である	A	
	28 ◆施設の設備(例:トイレ、エレベーター、案内表示など)は整備されている	A	
	29 ◆施設や教室内は、清潔で整理されている	A	
大分類と項目番号	地域を支援する	散布図エリア	
連携	30 ◆通園している保育所や幼稚園と、教室のスタッフが連絡を取り合うなど、連携を行っている	B	
	31 ◆乳幼児健診や母子保健担当の保健師らと、情報交換や連携を行っている	B	
	32 ◆医療機関や教育機関などの地域資源、福祉サービスの機関と連絡を取り合うなど、連携を行っている	D	
	33 ◆家庭などを訪問して子育ての相談にのるなどの活動が行われる	D	
家族	34 ◆家族への連絡や共通理解を図るための働きかけ(教室外でも、電話や手紙による連絡を行う、個別相談の時間を取る、など)を行っている	D	
	35 ◆家族(夫や祖父母など、教室に同伴していない家族)への説明や共通理解を図る機会を設けている	D	
地域	36 ◆教室の活動について、地域での広報や宣伝活動を行っている	D	
	37 ◆地域の子育て支援活動(おやこ広場、子育てサロン、各地域の子育て支援教室など)との連携を行っている	D	

的改善項目”と判断する一応の目安とした。これを基に、利用者による児童発達支援事業内容項目の重要度・満足度の程度実感をマップ作成によって可視化し、全体の傾向と特徴を捉えた。とりわけ重要度が高く満足度の低い項目を相対的に把握した。

Aエリア(重点維持項目)に布置されたのは25項目、Bエリア(改善項目)に5項目、Cエリア(現状維持項目)は0項目、Dエリア(将来的改善項目)には7項目が布置された(Table 2)。

5. 優先して充実してほしい項目

児童発達支援事業内容37項目から、優先して充実させてほしい項目を選び、1位～5位まで順位をつけて記載を求めた。1位に5点、2位に4点、3位に3点、4位に2点、5位に1点を与え、合計得点を算出した。Figure4に結果を示す(以下順位を示す「」()内は、「項目番号：項目内容」(合計得点)である)。

最も高い得点の項目は「5：子どもの理解や関わり方を、学ぶことができる」(154点)、第2位「6：子どもの発達や療育に必要な内容を、学ぶことができる」(125点)、第3位「8：子育てで困っていることや悩みについて相談できる」(119点)であった。第4位～第12位は、順に、「1：子どもは、教室に行くことを楽しみにしている」(74点)、「10：子どもの成長や変化について個別に相談できる機会がある」(71点)、「30：通園している保育所や幼稚園と、教室のスタッフが連絡を取り合うなど、連携を行っている」(58点)、「23：プログラムで行われる個別指導が充実している」(52点)、「9：教室参加を通しての子どもの成長や変化について、個別に説明がある」(51点)、「18：子どもが自主的に活動に取り組めるよう支援している」(50点)、「11：将来の進路(就学)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている」(42点)、「14：医療機関や教育機関などの地域資源、福祉サービスに関する情報提供が行われている」(36点)、「16：活動プログラムでの、子どもへの支援、ことばかけや働きかけは適切である」(34点)であつ

た。

6. 総合満足度

総合満足度について「満足」(6点)から「不満」(1点)まで6点満点で回答を求めた結果は次の通りであった。6点が47人(51.64%)、5点が28人(30.77%)、4点が11人(12.09%)、3点が1人(1.10%)、2点が0人(0.00%)、1点が0人(0.00%)、無回答が4人(4.40%)であった。6点～4点を合わせると86人(94.50%)、平均値は5.39と高い満足度が示された。

IV. 考 察

1. 重要度-満足度分析による傾向と特徴

Aエリア(重点維持項目)に布置された項目をみると、「1：子どもは、教室に行くことを楽しみにしている」や「2：教室の目的や支援方針について、わかりやすい説明がある」をはじめとする「教室運営(子育てを支援する)」に関する4項目すべて、「5：子どもの理解や関わり方を、学ぶことができる」や「6：子どもの発達や療育に必要な内容を、学ぶことができる」をはじめとする「学び(子育てを支援する)」に関する3項目すべて、「8：子育てで困っていることや悩みについて相談できる」、「9：教室参加を通しての子どもの成長や変化について、個別に説明がある」をはじめとする「相談(子育てを支援する)」に関する3項目すべて、「15：他の参加者の保護者と話ができたり、保護者同士と交流できるような、情報交換の機会を設けている」の「交流(子育てを支援する)」に関する項目、「16：活動プログラムでの、子どもへの支援、ことばかけや働きかけは適切である」、「17：子どもは、活動プログラムに満足している」をはじめとする「プログラム(発達を支援する)」に関する10項目すべて、「26：教室にあるおもちゃや遊具の種類や数は適切である」、「27：教室の指導員など、スタッフの数は適切である」をはじめとする「環境(発達を支援する)」に関する4項目すべてであった。Aエリアは、重要度が高く、満足度も高いと評価された項目であり、今後も重点的にこれを維持していく取り組み

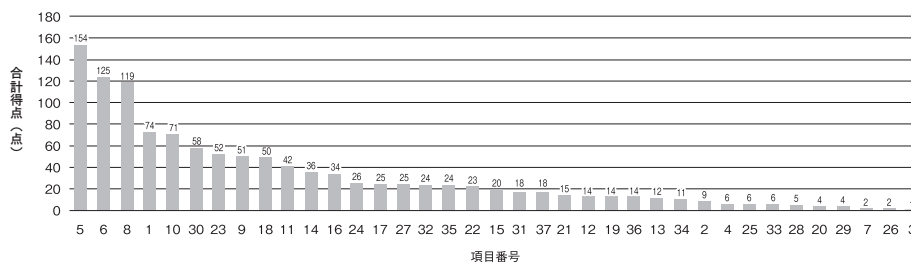


Figure 4 優先して充実してほしい項目

が期待される。

Bエリア(改善項目)に布置された項目は、「情報提供(子育てを支援する)」4項目のうちの3項目と、「連携(地域を支援する)」4項目のうちの2項目であった。「情報提供(子育てを支援する)」4項目のうちの3項目は、「11：将来の進路(就学)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている」、「13：将来の進路(就学、就職、生活の仕方など)について保護者が考える機会を設けている」、「14：医療機関や教育機関などの地域資源、福祉サービスに関する情報提供が行われている」であり、「連携(地域を支援する)」4項目のうちの2項目は、「30：通園している保育所や幼稚園と、教室のスタッフが連絡を取り合うなど、連携を行っている」、「31：乳幼児健診や母子保健担当の保健師らと、情報交換や連携を行っている」であった。Bエリアは、重要度は高いが、満足度が低いと評価された項目であり、今後これらを改善していく取り組みが期待される。

Cエリア(現状維持項目)に布置された項目はなかった。

Dエリアに布置された項目は、「情報提供(子育てを支援する)」4項目のうちの1項目と、「連携(地域を支援する)」4項目のうちの2項目、「家族(地域を支援する)」2項目すべて、「地域(地域を支援する)」2項目すべてであった。「情報提供(子育てを支援する)」4項目のうちの1項目は、「12：将来の進路(就職)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている」である。

「連携(地域を支援する)」4項目のうちの2項目は、「32：医療機関や教育機関などの地域資源、福祉サービスの機関と連絡を取り合うなど、連携を行っている」、「33：家庭などを訪問して子育ての相談にのるなどの活動が行われる」である。「家族(地域を支援する)」2項目は「34：家族への連絡や共通理解を図るための働きかけ(教室外でも、電話や手紙による連絡を行う、個別相談の時間を取る、など)を行っている」と、「35：家族(夫や祖父母など、教室に同伴していない家族)への説明や共通理解を図る機会を設けている」。「地域(地域を支援する)」2項目は、「36：教室の活動について、地域での広報や宣伝活動を行っている」と、「37：地域の子育て支援活動(おやこ広場、子育てサロン、各地域の子育て支援教室など)との連携を行っている」であった。Dエリア(いくつか改善項目)は、重要度も低く、満足度も低いと評価された項目であり、これらは重要度は低いとしても満足度が低いことには変わりないので、今後長期的視野によってこれを改善していく取り組みが期待される。

散布図は、重要度が同程度にもかかわらず満足度の高低による違い(反対の、満足度が同程度にもかかわらず重要度の高低による違いはなかった)をはじめ、相対的な位置関係を分析しやすくするなど、利用者実感の様子が直観的に確認できる図となっている。改善項目の目安となるBエリアには、利用者の将来不安に配慮して取り組まれるべき内容(11・13・14)や、外部と連携する取り組みゆえに見えにくい実践(30・31)が相対的に少なくない。また、Dエリアには、「地域を支援する」項目が集中した。親子への直接支援ではない項目やアウトリーチ支援、回答作業(記入作業)後半部分であることなども踏まえて読み取りが必要であろう。いずれにせよ実務適用には個別の読み取りが不可欠である。

2. 優先して充実してほしい項目と散布図との照応

優先して充実してほしい項目の結果を、散布図と照応させてみると、上位12位までのうちの9項目がAエリア(重要度高・満足度高)に布置され、3項目がBエリア(重要度高・満足度低)に布置されている。Bエリアに布置された3項目は、6位の「30：通園している保育所や幼稚園と、教室のスタッフが連絡を取り合うなど、連携を行っている」(58点)、10位の「11：将来の進路(就学)に関する相談や情報提供が行われ、保護者との連携がとられている」(42点)、11位の「14：医療機関や教育機関などの地域資源、福祉サービスに関する情報提供が行われている」である。Bエリア(改善項目)に布置され、かつ優先して充実させてほしい項目にも上位にあげられたこれらの項目は、今後改善していく取り組みが期待された。

3. 改善項目や優先して充実してほしい項目と自由記述回答との照応

改善項目や優先して充実してほしい項目と自由記述回答を照応させたが、各項目に対する直接的な指摘や要望は見られなかった。しかしながら、例えば「多動で落ち着きがなく、なかなかいける場所がないので、かるがも教室は唯一自由に放して遊ばせられ、さらに学べる場所もあるので助かっています」や、「教室以外ではけがをさせたりしないか私がいつも子供にくっついて歩いて、子供もきゅうくつ感じていたのでは」、「活動は月2~4回程度の2時間位…その他は家や園なので日ごろはどのようなことをさせればいいのか」など、教室でのプログラムの満足感を記述する前提や背景的理由を読み取ると、教室以外の場所での過ごし方支援のニーズが窺われる。その点では、「30：通園している保

育所や幼稚園と、教室のスタッフが連絡を取り合うなど、連携を行っている」項目の優先度の高さが理解できる。日常的に多くの時間を過ごす保育所や幼稚園を訪問し、園での子どもの生活の様子を実際に見た上で、それに即した専門的な援助活動を行うこと、また、園に勤める保育者との支援方法を共有するなど、個別的なコンサルテーションにいつそうの取り組みが求められる。

4. 児童発達支援事業の効果評価実務に与える示唆

本研究の目的は、地方自治体が児童発達支援事業の質の確保に接近するために、利用者満足度を高めるための改善要素を把握する取り組みを通して、支援プログラム等の効果や妥当性の検証等、児童発達支援事業の評価活動を検討することであった。事業の効果評価の課題と照応させて示唆されることを挙げる。

田淵(2013)や大塚他(2017)らも言うように、「作業の負担感」を払拭することや、評価結果の活用による有用性を実感できること、更に住民や第三者視点を取り入れた評価とすることには、評価の必要性を再認識することや、使える評価とすること、住民や第三者にも分かりやすい評価と改善の説明が必要になる。今回、利用者満足度の評価データを分析し、利用者満足度を高めるためにはどの項目を改善すべきか把握する方法を採用した。重要度が高いと考えながら、満足度が低いと回答された項目を抽出し、優先的に改善していく考え方に基づいたものである。優先度の高い改善要素が明確になれば、評価結果の活用のしやすさに結びつき、有用感を得られやすい。今回の結果は、37項目中、Bエリアに布置された5項目について改善を検討する項目としてはどうか提言できた点で、この目的は達成できたとと言える³。

その一方、現行支援プログラムや児童発達支援事業自体が、家族の知識や行動変化を評価できるものではなかった。植田・米本(2016)は、米国での実践例を挙げ、子どもや家族に対する療育サービスのアウトカム指標を評価することが、療育の質の向上に寄与していることを指摘している。家族に対して満足度を質問する評価手法だけでなく、支援プログラムや児童発達支援事業のサービスによって家族自体がどのように変化したか、家族にとっての成果自体を評価する取り組みは今後検討されてよいであろう。また子どもに対しても、心理の専門職による発達検査だけでなく、日常的に支援に携わる保育士等が、自分自身で評価できる発達や

行動等の指標の検討も望まれる。

最後に今後の課題について述べる。今回は一関子育て支援センター利用者を調査の対象としたが、もともとの研究構想では、利用者だけでなくセンタースタッフについても調査を行う計画を立てていた。センタースタッフの評価する満足度や重要度、その他のニーズが判明すれば、よりバランスの取れた評価と改善の取り組みが期待できる。

事業評価全般の視点からは、多様な目標や達成度の一部のみの可視化であり、これをもって事業全体の目標への達成度を捉えたわけではない。住民であるセンター利用者の意見を反映でき、第三者である大学が関与してセンターとの協働研究による外部評価の形をとることができたが、PDCAサイクルの確立や、行政経営の効率化、予算編成への反映など、行政の総合計画の進行管理への活用については、これからの検討が期待される場所である。

付 記

本研究は、平成27年度岩手県立大学地域政策研究センター地域協働研究(地域提案型)後期「一関市による就学前児童発達支援事業の効果に関する調査研究(研究代表者佐藤仁仁)」の助成を受けて行った研究成果の一部である。

謝 辞

本調査研究ご協力いただきました一関子育て支援センターの利用者及びスタッフの皆さまに、記して深く感謝の意を表します。

註

- 1 事業評価の実態の変遷・水準として田淵(2010)は、①職員の意識改革を主目的とし事務事業評価をおよそ同義と捉える時期(1997～1999年頃)、②総合計画の進行管理に事業評価を活用しようとし成果や効率に注意が向き始める時期(1999～2002年頃)、③行政管理から行政経営へ転換し進行管理から戦略重視の手法が始まる時期(2002～2005年頃)、④住民を顧客と捉えるなど経営視点と他システムとの連動を視野に入れ始める時期(2005～2008年頃)と整理している。また負担や評価基準の曖昧さ、結果の未活用等から、休止・廃止も含めて制度の見直しに動く団体もあることを指摘している。事業評価は経営の効率性基準も

求められるなど範囲は幅広いが、本論文では、利用者満足度評価を通じた現行支援プログラムの改善点を明確にする取り組みから、効果評価の有用感と事業の質の維持・向上に焦点をあてる。

- 2 各教室・機関・サービスの概要は次の通りである。「さくらんぼ教室」は、発達に気になる子どもを対象にした発達支援教室。「あそびの教室」は、小集団活動の経験が望ましい子どもを対象にした発達支援教室。「かるがも教室」は、上記発達支援教室や乳幼児発達相談を経て、障害福祉サービス受給者証の申請・交付の上、利用契約を結んだ児童発達支援である。これらは一関市が直営で行う発達支援教室や児童発達支援である。他に、NPO法人が行う児童発達支援として、「子育て支援いっすね」、「レスパイトハウス・ハンズ」がある。
- 3 ただし、一般的な顧客満足度調査で実施される手法と次の点で異なることに留意されたい。①満足度と重要度の測定方法について、満足度を尋ねた項目すべてに重要度も質問する回答重要度としている。②利用者の他者への「推奨意向」は測定していない。

文 献

- 林昌彦(2011)自治体の行政評価における実践的課題. 商大論集, 63(1/2), 1-13.
- 一般社団法人児童発達支援協議会(2014)障害児通所支援の今後の在り方に関する調査研究報告書.
- 厚生労働省(2014)今後の障害児支援の在り方について(報告書)―「発達支援」が必要な子どもの支援はどうあるべきか.
- 厚生労働省(2017)児童発達支援ガイドライン.
- 真山達志(2001)自治体における事業評価導入の多面的意義. 会計検査研究, (24), 45-53.
- 根津朋実(2009)カリキュラム評価の理論と方法. 田中統治・根津朋実(編), カリキュラム評価入門. 勁草書房, 29-49.
- 大塚敬・植野真史・渡邊倫(2017)平成28年度自治体経営改革に関する実態調査報告書. 三菱UFJリサーチ&コンサルティング自治体経営改革室, 1-58.
- 総務省(2017)地方公共団体における行政評価の取組状況等に関する調査結果(平成28年10月1日現在). http://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000400.html
- 田淵雪子(2010)地方自治体における行政評価12年の歩みと今後の展望. 三菱総合研究所所報, (53), 30-53.
- 田中統治(2009)カリキュラム評価の必要性と意義. 田中統治・根津朋実(編), カリキュラム評価入門. 勁草書房, 1-27.
- 植田紀美子・米本直裕(2016)療育サービスの子どもと家族への効果の評価に関する全国実態調査. 厚生指標, 63(11), 17-22.
- 渡邊智裕(2013)事務事業評価の有効性に関する考察―地方自治体職員の職務遂行の視点から―. 日本評価研究, 12(3), 77-89.
- Windsor R, Baranowski T, Clark N, et al. (1994)Evaluation of Health Education and Disease Prevention Programs. 2nd ed. California: Mayfield Publishing Company, 19-22.